



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# **OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA**

## **Rapport sur le rendement**

**Pour la période se terminant  
le 31 mars 2009**

---

L'honorable John Baird, C.P., député  
Ministre des Transports, de l'Infrastructure  
et des Collectivités

**Canada**



## Table des matières

<b>Message du président et premier dirigeant .....</b>	<b>1</b>
<b>SECTION I : SURVOL .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Renseignements sommaires .....</b>	<b>5</b>
Raison d'être.....	5
Responsabilités.....	5
Résultat stratégique et architecture des activités de programme .....	8
<b>1.2 Sommaire du rendement.....</b>	<b>9</b>
Renseignements sur les ressources humaines et financières .....	9
Contribution des priorités au résultat stratégique .....	11
Analyse des risques .....	12
Profil des dépenses .....	15
Lien aux secteurs de résultats du gouvernement du Canada .....	15
Postes votés et législatifs .....	16
<b>SECTION II : ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1 Analyse de l'activité de programme par résultat stratégique .....</b>	<b>19</b>
Transport aérien.....	22
Transport ferroviaire.....	25
Transport maritime .....	27
Transports accessibles .....	29
Services internes.....	32
<b>SECTION III: RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....</b>	<b>35</b>
<b>3.1 Principales données financières .....</b>	<b>37</b>
<b>3.2 Liste des tableaux de renseignements supplémentaires.....</b>	<b>40</b>
<b>3.3 Autres sujets d'intérêts .....</b>	<b>40</b>
Rapports annuels .....	40
Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires .....	41
Lois et règlements appliqués .....	42



## Message du président et premier dirigeant

Le Rapport ministériel sur le rendement 2008–2009 de l'Office des transports du Canada résume les mesures prises par l'organisme pour demeurer un tribunal de premier rang, grâce à un leadership fort, une vision précise et un dévouement à l'excellence. En agissant ainsi, l'Office contribue à faire du réseau de transport réglementé par le gouvernement du Canada un réseau efficace et accessible à tous.

Au cours des douze derniers mois, l'Office a réalisé des progrès considérables à l'égard de certaines de ses priorités, décrites dans son plan stratégique triennal publié au printemps 2008. Une des grandes réalisations de l'organisme dans le domaine clé du règlement des différends a été l'élimination d'un nombre important de cas en suspend. Cette année, on a aussi accordé davantage d'importance aux mécanismes alternatifs de règlement des différends, ce qui comprend la facilitation et la médiation.

L'objectif essentiel de maintenir en poste et d'attirer les gens dont l'Office a besoin pour réaliser son mandat a été soutenu par la planification de la relève, l'apprentissage et la formation des employés et les initiatives de dotation anticipée. En 2008–2009, les employés de l'Office ont commencé à travailler dans une nouvelle structure organisationnelle modernisée et se sont lancés à la poursuite d'objectifs de rendement ambitieux établis en cours d'année. Comme il est noté dans le rapport, l'Office est bien en voie d'atteindre ses objectifs. Au cours des années à venir, les données sur le rendement seront complétées par les résultats d'un cadre de sondage exhaustif sur la satisfaction de la clientèle qui sera mené en 2009 et qui ouvrira la voie à un plus grand nombre d'améliorations au chapitre de la prestation des services.

En ce qui concerne l'accessibilité au transport des personnes ayant une déficience, l'Office a assumé son rôle de leadership national en publiant le guide *Soyez maître de votre voyage*. L'Office a également assuré le suivi de la mise en œuvre des politiques « une personne, un tarif » d'Air Canada et de WestJet pour que ses dernières se conforment à une décision de 2008 de l'Office, laquelle était en faveur des personnes ayant de graves déficiences et nécessitant plus d'un siège dans un aéronef. En outre, l'Office a rendu une décision finale pour 26 plaintes relatives aux possibilités de déplacement des personnes nécessitant de l'oxygène thérapeutique pendant leur voyage à bord d'aéronefs.

Parmi ses nombreuses autres décisions, l'Office a déterminé que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique ont dépassé leur plafond de revenu pour le transport du grain de l'Ouest en 2007–2008, à la suite d'un rajustement unique des plafonds visant à refléter la réduction des coûts d'entretien des wagons-trémies.

L'Office s'est également efforcé de renforcer ses rapports avec les intervenants de l'extérieur de l'organisme en communiquant efficacement et clairement par divers moyens. Mentionnons comme fait marquant un site Web complètement remis à neuf.

conforme aux nouvelles exigences de normalisation des sites Internet 2.0 du gouvernement du Canada, qui a été lancé en janvier.

Cumulant plus de cent ans d'expertise, l'Office des transports du Canada offre au réseau fédéral de transport une stabilité et un leadership en matière de réglementation. Les procédés établis et éprouvés de l'Office sont l'objet d'efforts d'amélioration constantes qui permettent d'atteindre un degré d'excellence encore plus élevé, notamment grâce au remaniement des règlements, des codes de pratique et des lignes directrices. L'Office optimise ainsi l'utilisation des ressources humaines et financières qui lui sont confiées et fait figure de participant enthousiaste dans le renouveau de la fonction publique du Canada et sur le plan des efforts visant à rendre le gouvernement efficace et attentif.

Geoffrey C. Hare  
Président et premier dirigeant

## SECTION I : SURVOL





## **1.1 Renseignements sommaires**

### **Raison d'être**

L'Office des transports du Canada est un tribunal administratif indépendant du gouvernement du Canada. Il exerce les responsabilités suivantes :

- Le règlement des différends, afin de régler les plaintes sur les services, les taux, les droits et les frais de transport, et d'autres sujets;
- L'Accessibilité, pour veiller à ce que le réseau de transport national soit accessible, particulièrement aux personnes ayant une déficience;
- La réglementation économique, pour octroyer des autorisations et des licences, ainsi que prendre des décisions sur un large éventail de questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale.

### **Notre mandat**

Appliquer les dispositions réglementaires économiques des lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale.

### **Notre mission**

Contribuer à rendre le réseau de transport concurrentiel, efficace et accessible, grâce au règlement des différends, à la réglementation économique essentielle et à la communication, en temps voulu et d'une manière juste et transparente.

### **Notre vision**

Être un tribunal respecté de premier ordre, qui contribue à rendre le réseau de transport national concurrentiel et accessible, afin qu'il réponde de manière efficace tant aux besoins des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport qu'à ceux de l'économie canadienne.

De plus amples renseignements sur l'Office, son rôle et sa vision sont présentés au <http://www.otc.gc.ca/fra/apropos>.

### **Responsabilités**

En appliquant des règlements sur les transports et en assurant des services de règlement des différends, l'Office veille à ce que les utilisateurs des services de transport, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs bénéficient de la protection prévue dans les lois, si les forces du marché à elles seules ne donnent pas lieu à un service juste et raisonnable tout en veillant à ce que les transporteurs respectent les exigences fondamentales de la politique publique avant d'entrer sur le marché.

Ce faisant, l'Office établit constamment des normes de rendement élevées, qu'il s'efforce d'appliquer.

L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. L'Office travaille en étroite collaboration avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport au Canada et avec ceux qu'ils touchent directement. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, municipalités et autres parties intéressées aux transports de compétence fédérale à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits et leurs devoirs en vertu de la Loi.

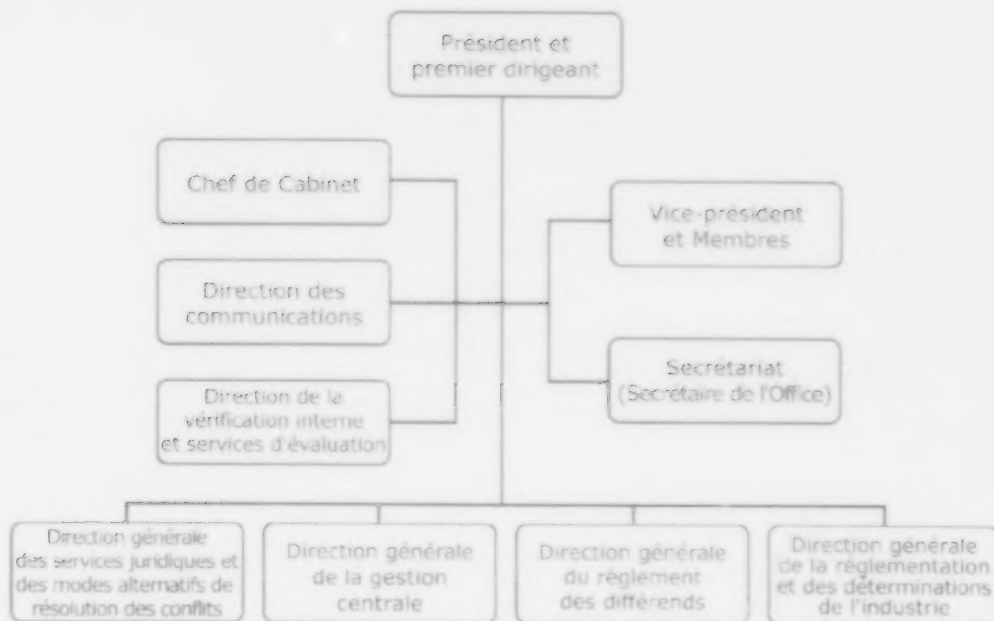
Lorsque possible, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable avant qu'ils dégénèrent et aient une incidence sur le réseau de transports. Il mène des consultations des plus exhaustives possible sur les questions importantes touchant l'industrie du transport. Ouvert et attentif aux parties concernées, l'Office veille à rendre des décisions éclairées et judicieuses.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'entremise de ses cinq membres nommés par le gouverneur en conseil, c'est-à-dire un président, un vice-président et trois membres à temps plein. Le ministre des Transports peut également nommer un maximum de trois membres temporaires additionnels.

Le président est responsable des activités de programme de l'Office. Tous les membres de l'Office nommés sont chargés de prendre des décisions quasi-judiciaires sur chacune des questions présentées à l'Office. Les employés de l'Office conseillent et soutiennent les membres au cours de ces procédures.

La structure organisationnelle de l'Office des transports du Canada divise les principales fonctions de l'organisme – règlement des différends et réglementation économique en deux directions générales opérationnelles. Chacune de ces directions générales renferme l'expertise sur les divers sujets et modes de transport relevant de sa compétence. Au total, l'Office comprend les cinq directions générales suivantes :

- Bureau du président
- Direction générale de la gestion centrale
- Direction générale des services juridiques
- Direction générale du règlement des différends
- Direction générale de la réglementation et des déterminations de l'industrie

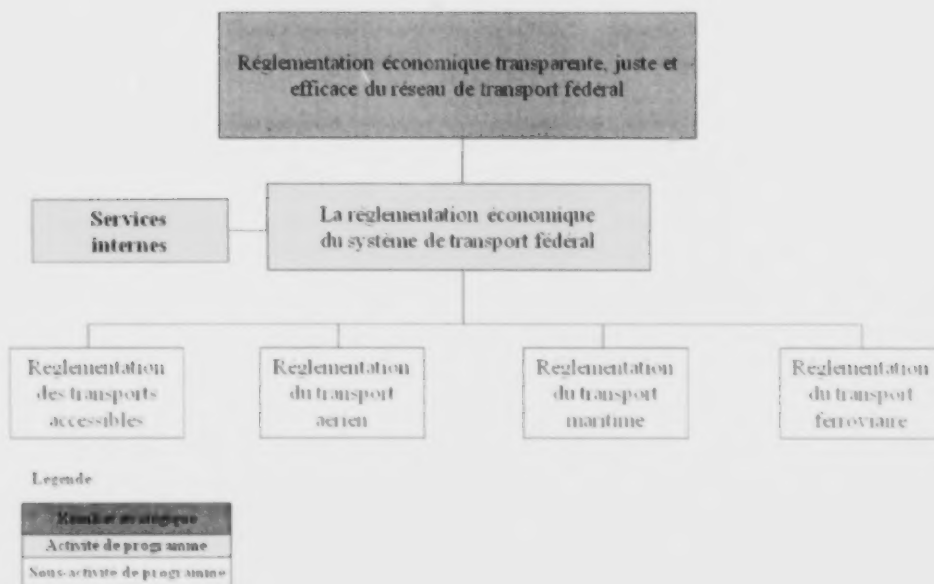


Les bureaux de l'administration centrale de l'Office sont situés dans la région de la capitale nationale. L'Office occupe aussi des bureaux régionaux dans six villes au Canada. Les employés qui s'y trouvent veillent au respect des dispositions législatives visant le transport aérien et les transports accessibles. Pour en savoir davantage au sujet du rôle et de la structure de l'Office, visitez le site Internet

<http://www.otc.gc.ca/fra/apropos>.

Le Parlement finance le programme de l'Office au moyen d'un crédit pour dépenses de fonctionnement. L'Office effectue ses activités dans le contexte d'un réseau de transport canadien très vaste et complexe (pour obtenir plus de détails, se référer au site Internet de Transports Canada à l'adresse suivante : <http://www.tc.gc.ca>).

## Résultat stratégique et architecture des activités de programme



## 1.2 Sommaire du rendement

### Renseignements sur les ressources humaines et financières

Le tableau suivant résume les ressources utilisées en lien les ressources humaines et financières à l'exercice 2008–2009 :

#### Ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
26 094	29 195	26 985

#### Ressources humaines (équivalents temps plein/ETP)

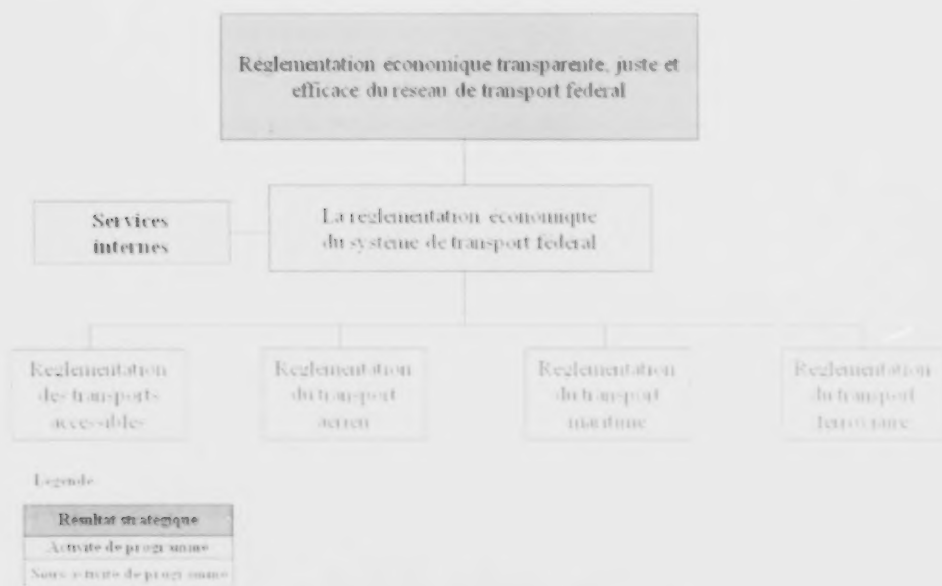
Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
251	223	28

### Résultat stratégique 1 : Réglementation économique transparente, juste et efficace du réseau de transport fédéral

Indicateurs de rendement	Objectifs	2008–2009 Sommaire du rendement
Commentaires des utilisateurs, des fournisseurs de services et des autres intervenants au sein du réseau de transport national au sujet de la transparence, de l'équité et de l'efficacité du processus décisionnel	2008 : Conception de l'enquête  2009 : Tenue des enquêtes de référence et établissement des objectifs  2010 : Tenue de l'enquête subséquente	Atteint  Sera atteint d'ici 2009-2010  Sera atteint d'ici 2010-2011
Pourcentage de décisions discrétionnaires renversées par la Cour d'appel fédérale sur la base de l'équité procédurale	0 %	0 %
Pourcentage de cas résolus à l'intérieur du délai prescrit	Différends résolus de façon formelle : 65 % des cas résolus en moins de 120 jours  Déterminations : 95 % des	56 % <sup>1</sup>  95 %

<sup>1</sup> Pour être en mesure d'établir un point de référence normalisé pour la mesure du rendement de l'Office, un certain nombre de cas ayant accumulé du retard, principalement les cas liés aux décisions importantes sur l'accessibilité touchant l'oxygène thérapeutique à bord d'aéronefs, n'ont pas été inclus dans le calcul.

## Résultat stratégique et architecture des activités de programme



## 1.2 Sommaire du rendement

### Renseignements sur les ressources humaines et financières

Le tableau suivant résume les ressources utilisées en lien les ressources humaines et financières à l'exercice 2008-2009 :

#### Ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
26 094	29 195	26 985

#### Ressources humaines (équivalents temps plein/ETP)

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
251	223	28

Résultat stratégique 1 : Réglementation économique transparente, juste et efficace du réseau de transport fédéral		
Indicateurs de rendement	Objectifs	2008-2009 Sommaire du rendement
Commentaires des utilisateurs, des fournisseurs de services et des autres intervenants au sein du réseau de transport national au sujet de la transparence, de l'équité et de l'efficacité du processus décisionnel	2008 : Conception de l'enquête  2009 : Tenue des enquêtes de référence et établissement des objectifs  2010 : Tenue de l'enquête subséquente	Atteint  Sera atteint d'ici 2009-2010  Sera atteint d'ici 2010-2011
Pourcentage de décisions discrétionnaires renversées par la Cour d'appel fédérale sur la base de l'équité procédurale <sup>1</sup>	0 %	0 %
Pourcentage de cas résolus à l'intérieur du délai prescrit	Différends résolus de façon formelle : 65 % des cas résolus en moins de 120 jours  Déterminations : 95 % des	56 % <sup>1</sup>  95 %

<sup>1</sup> Pour être en mesure d'établir un point de référence normalisé pour la mesure du rendement de l'Office, un certain nombre de cas ayant accumulé du retard, principalement les cas liés aux décisions importantes sur l'accessibilité touchant l'oxygène thérapeutique à bord d'avions, n'ont pas été inclus dans le calcul.

	déterminations délivrées en moins de 120 jours	
	Licences : 85 % des licences délivrées en moins de 14 jours	94 %
	Permis d'affrètement : 92 % des permis délivrés en moins de 30 jours	91 %
	Médiation : 100 % des cas résolus en moins de 30 jours (sans demande de prolongation)	91 %

(en milliers de dollars)

Activité de programme	2007–2008 Dépenses réelles	2008–2009				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Réglementation économique du système de transport fédéral *	25 491	26 094	26 094	29 195	26 985	La seule activité de programme de l'Office contribue au résultat du gouvernement du Canada pour « un marché équitable et sécurisé »

\* Comprend les contributions versées aux régimes d'avantages sociaux des employés.

#### Raison de l'écart

Les dépenses prévues de l'Office en 2008–2009 s'élevaient à 26,1 millions de dollars. Toutefois, l'Office a terminé l'année en recevant une autorisation révisée de dépenser 29,2 millions de dollars. Cela est attribuable à une augmentation des crédits liés au report de 2007–2008 (1,1 million de dollars), à la négociation collective (1,1 million de dollars) et au remboursement des dépenses de la liste de paye admissibles (1,1 million de dollars) contrebalancées par une réduction dans les régimes d'avantages sociaux des employés (0,2 million de dollars).

L'Office avait l'autorisation de faire des dépenses totales de 29,2 millions de dollars en 2008–2009, mais il a conclu l'année en ayant fait des dépenses réelles de 27 millions de



dollars. L'écart à la baisse de 2,2 millions de dollars découle principalement de ce qui suit :

- 1,1 million de dollars en crédits de fonctionnement reportés à 2009–2010;
- 1,1 million de dollars en fonds de fonctionnement non dépensés en 2008–2009.

La sous-utilisation des ETP peut s'expliquer comme suit :

- le roulement;
- la difficulté de trouver des remplaçants qualifiés et la faible disponibilité sur le marché du travail pour les postes à doter;
- les délais dans les processus de dotation et de la classification.

### **Contribution des priorités au résultat stratégique**

Dans son Plan stratégique 2008–2011, l'Office a établi et respecté les cinq priorités suivantes pour l'exercice 2008–2009 :

<b>Priorité</b>	<b>Type</b>	<b>Statut du rendement</b>
Le règlement efficace des différends et la réglementation économique efficace	Nouveau	En partie atteinte et l'activité se poursuit
Miser sur son principal atout que constituent les ressources humaines	Nouveau	En partie atteinte et l'activité se poursuit
Améliorer les relations internes et externes grâce à des communications claires et opportunes	Nouveau	En partie atteinte et l'activité se poursuit
Assurer un réseau de transport accessible et exempt d'obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes	Nouveau	En partie atteinte et l'activité se poursuit
Assurer le soutien et la réceptivité de l'organisation grâce à des méthodes de gestion opérationnelle supérieures	Nouveau	En partie atteinte et l'activité se poursuit

Voici un résumé des progrès réalisés par l'Office en 2008–2009 relativement à ces priorités :

#### **Règlement des différends et réglementation économique efficace**

- Élimination d'un important retard dans le traitement des différends;

- Création d'un service de modes alternatifs de résolution des conflits doté en personnel permanent;
- Amélioration de la rapidité d'action et de l'efficacité dans le règlement des différends.

#### **Le personnel de l'Office – son meilleur atout**

- Réalisation d'une analyse des écarts et détermination des postes clés et des vulnérabilités de l'Office dans le cadre de l'élaboration d'un plan de la relève;
- Lancement d'un projet de transfert des connaissances;
- Investissement accru dans la formation et l'apprentissage des employés;
- Création et conservation de répertoires de candidats qualifiés au moyen de la dotation anticipée et de la planification de la relève.

#### **Relations internes et externes améliorées**

- Lancement du site Web de l'Office complètement remis à neuf;
- Publication de *Soyez maître de votre voyage*, un nouveau guide destiné à aider les personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent;
- Élaboration d'un cadre de sondage de la satisfaction de la clientèle qui sera mis en œuvre au début de 2010;
- Sondage interne mené auprès des employés et consultations sur les communications internes, y compris sur l'intranet de l'Office et le programme de primes et de reconnaissance.

#### **Réseau de transport plus accessible**

- Surveillance de la mise en œuvre, par Air Canada, Jazz Air et WestJet, d'une politique « une personne, un tarif » pour les voyages intérieurs effectués par des personnes ayant une grave déficience, conformément à la décision rendue en 2007-2008;
- Élaboration d'un nouveau cadre de surveillance de la conformité conçu pour évaluer l'étendue à laquelle les fournisseurs de services de transport se conforment à la réglementation sur l'accessibilité et aux codes de pratiques de l'Office et pour aider ces fournisseurs à améliorer leur conformité, s'il y a lieu.

#### **Soutien et souplesse organisationnels**

- Mise en œuvre d'une nouvelle structure organisationnelle fondée sur les deux principales fonctions de l'Office, soit le règlement des différends et la réglementation économique;
- Mise en œuvre d'un cadre de mesure du rendement, dont les indicateurs sont présentés dans ce rapport et réalisation de progrès importants vers l'atteinte des niveaux de rendement visés;
- Lancement d'une nouvelle structure de gouvernance pour l'Office.

#### **Analyse des risques**

Comme l'Office est un organisme axé sur la demande dont le mandat est d'aider les Canadiens à régler des questions dans le domaine du transport, ses activités sont

influencées par l'environnement externe, les politiques gouvernementales et la législation. Les changements importants apportés dans ces domaines ont une incidence sur la capacité de l'Office d'intervenir rapidement afin de répondre aux attentes des clients et des intervenants, en raison de ses ressources et de ses moyens limités. Lorsque cela est possible, l'Office offre des services de facilitation et de médiation comme solutions de rechange à son processus formel. Ces solutions de rechange permettent aux parties de résoudre leurs problèmes d'une façon informelle et rapide, sans les procédures parfois lourdes et dispendieuses pour toutes les parties du processus décisionnel classique de l'Office. L'Office a établi un autre service de modes alternatifs de règlement des conflits doté en personnel permanent dans le but de poursuivre l'amélioration du service et d'être en mesure de traiter les demandes accrues pour cette méthode de règlement.

Le mandat et les responsabilités de l'Office ont récemment été modifiés à la suite de la promulgation des projets de loi C-8 et C-11 qui imposent des responsabilités supplémentaires à l'Office. La véritable incidence de ces changements sur la charge de travail actuelle n'est pas encore connue. Toutefois, l'Office demeure proactif vis-à-vis de la surveillance et de l'examen des changements apportés aux exigences en matière de ressources.

Ces pressions accrues (nouvelles responsabilités, augmentation des demandes, complexité des cas, diminution des ressources) ont mené l'Office à mettre en place un processus de renouveau organisationnel. L'objectif central de ce processus était de veiller à ce que l'Office soit en mesure de s'adapter à un environnement évolutif en augmentant sa souplesse et en affectant les ressources dans les secteurs où les besoins sont les plus criants. L'adoption d'une approche plus souple permet à l'Office d'optimiser ses ressources humaines, ses connaissances et son expertise et de mieux gérer les risques et les priorités.

Un des principaux éléments du renouveau de l'Office a été la nouvelle structure organisationnelle, qui a été mise en place le 1<sup>er</sup> avril 2008. Grâce à cette nouvelle structure, l'Office est maintenant en mesure de gérer les charges de travail, de répondre rapidement aux cas complexes et de s'adapter aux changements constants caractérisant son environnement opérationnel. On prévoit que la nouvelle structure organisationnelle permettra de relever les défis qui se présentent à l'Office en rehaussant l'efficacité des processus, assurant ainsi une utilisation optimale et un remaniement des ressources qui correspondront aux priorités et à la charge de travail qu'imposent ces défis.

L'évolution des données démographiques de l'effectif de la fonction publique, et particulièrement de l'effectif de l'Office, pose un défi de taille sur le plan de la gestion des ressources humaines. L'Office risque de perdre son savoir collectif et son expertise considérables et uniques au cours des prochaines années, car elle devra composer avec le départ à la retraite d'employés clés en poste depuis longtemps. La conservation du savoir et de l'expertise est essentielle pour maintenir le niveau de service déjà offert et pour s'adapter aux responsabilités supplémentaires.

L'Office adhère totalement au principe selon lequel les employés sont le plus grand atout d'un organisme. Il reconnaît également que pour attirer et maintenir en poste des personnes très compétentes, ces personnes doivent évoluer dans un environnement de travail qui favorise l'innovation, permet de parfaire le talent et offre des possibilités de perfectionnement. L'Office continue de concentrer ses efforts sur le recrutement, le maintien en poste et le perfectionnement des employés très compétents ayant la capacité d'assurer le transfert du savoir et de l'expertise nécessaires au soutien du mandat de l'Office. On a déterminé les secteurs dans lesquels l'Office est le plus susceptible de perdre son savoir collectif essentiel et on tient compte de ces secteurs dans le cadre de diverses politiques et initiatives d'entreprise telles que la constitution de répertoires de dotation de candidats qualifiés, les initiatives de transfert des connaissances ciblées, la planification de la relève, les programmes d'apprentissage continu et la formation linguistique interne.

Un nouveau cadre de gouvernance et des changements considérables apportés aux structures de comité ont permis de veiller à ce que l'Office puisse maintenant miser sur un modèle de gestion complet et intégré<sup>2</sup>. Ce modèle est conçu pour aider l'Office à respecter les objectifs et les priorités établis dans son plan stratégique triennal. Selon ce nouveau cadre, le Comité exécutif continue d'établir l'orientation de la gouvernance et de la stratégie organisationnelle de l'Office, d'approuver les politiques, les budgets, les plans opérationnels et l'architecture des activités du programme, en plus de surveiller le rendement organisationnel dans l'ensemble. Ce cadre de gouvernance a été mis en place en particulier pour tenir compte de la mise en œuvre du plan stratégique et faire participer les employés à tous les échelons. Une des principales responsabilités des membres de comités est d'informer constamment les employés et de les faire participer aux nouvelles initiatives clés découlant du travail des comités.

L'Office a continué d'intégrer la gestion du risque dans son processus de planification stratégique et encourage une gestion efficace du risque. Des corrections ont été apportées aux cours en fonction du rendement de la gestion des risques et à la lumière de nouveaux renseignements. Par exemple, lorsque la nouvelle législation lui a imposé des responsabilités supplémentaires, l'Office a examiné l'incidence de ces dernières sur la charge de travail et les exigences en matière de ressources. Les exigences en matière de ressources dont il est question sont fondées sur des prévisions et sont constamment surveillées par les comités de l'Office. L'Office a adopté une approche proactive et intégrée de la planification en élaborant son plan stratégique triennal<sup>3</sup> et son plan d'action détaillé. Ces plans continueront de servir de stratégies d'atténuation en 2008-2011.

Bien qu'il soit difficile de prévoir les changements possibles dans son environnement, l'Office doit demeurer vigilant et proactif afin de s'adapter aux nouvelles réalités qui ont

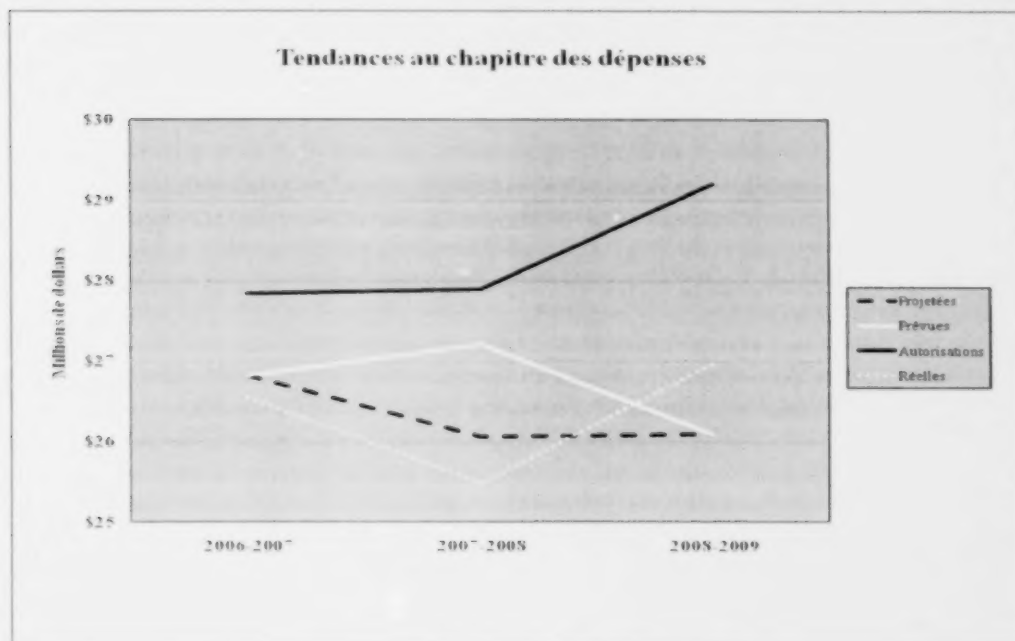
---

<sup>2</sup> Le cadre de gouvernance comprend trois comités permanents qui relèvent du Sous-comité exécutif sur la priorité stratégique visant les personnes de l'Office : soit le Comité de gestion des ressources humaines, le Comité sur les processus et les systèmes administratifs et le Comité sur les communications internes et sur les relations externes.

<sup>3</sup> On peut consulter le Plan stratégique 2008-2011 de l'Office sur le site Web de l'Office, à l'adresse : [http://www.cta.gc.ca/doc.php?fb\\_plan&lang\\_fra](http://www.cta.gc.ca/doc.php?fb_plan&lang_fra).

une incidence considérable sur sa prestation de services. Cela sera possible par l'amélioration de la communication et du dialogue avec les intervenants (clients, partenaires du gouvernement fédéral, parlementaires et groupes axés sur les enjeux) qui permettra à l'Office de s'adapter à l'interne et de veiller à ce que des ressources suffisantes (tant financières qu'humaines) soient bien en place.

### Profil des dépenses



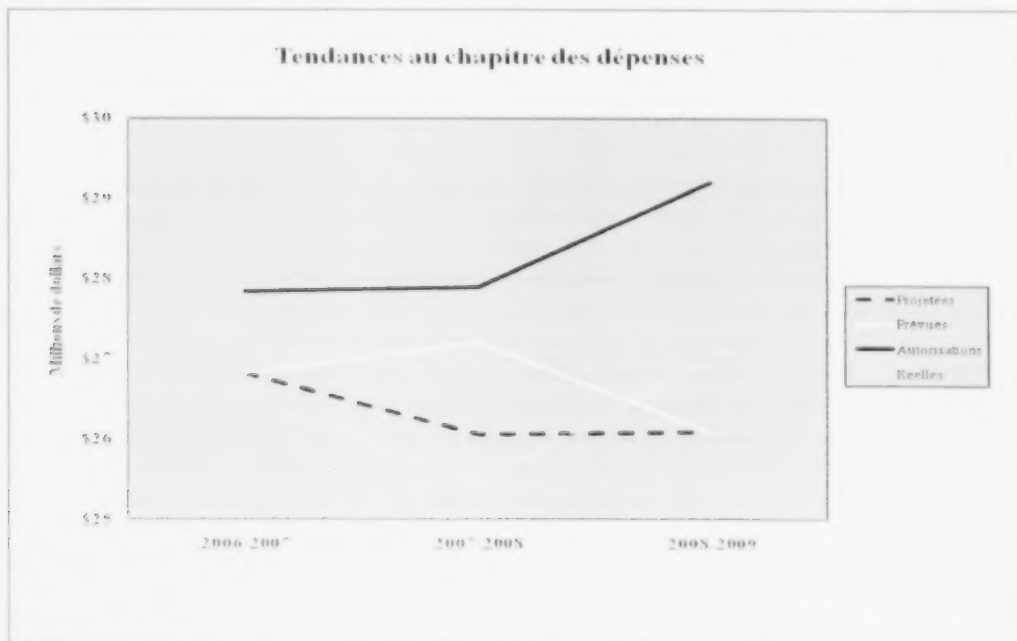
### Lien aux secteurs de résultats du gouvernement du Canada

Le résultat stratégique et l'activité de programme de l'Office sont directement orientés vers le résultat d'ensemble du gouvernement du Canada visant *un marché équitable et sécurisé*. Les programmes de réglementation mis en oeuvre par l'Office sont conçus pour résoudre des problèmes d'ordre économique, éliminer les obstacles en matière de transport et protéger les droits des consommateurs, des transporteurs et des autres parties intéressées. Ces programmes contribuent à l'amélioration de la qualité de vie globale au Canada, car tous les Canadiens profitent d'un réseau de transport efficace et accessible.

L'Office compte parmi de nombreux intervenants dans le domaine des transports et il entretient des relations étroites avec divers partenaires co-exécutants, notamment Transports Canada, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, l'Agence des services frontaliers du Canada, la Commission canadienne des droits de la personne, ainsi qu'avec plusieurs gouvernements provinciaux. Visitez le site Internet de l'Office au [http://www.ote.gc.ca/about-nous\\_partners\\_f.html](http://www.ote.gc.ca/about-nous_partners_f.html) pour obtenir plus de renseignements sur ces divers rapports.

une incidence considérable sur sa prestation de services. Cela sera possible par l'amélioration de la communication et du dialogue avec les intervenants (clients, partenaires du gouvernement fédéral, parlementaires et groupes axés sur les enjeux) qui permettra à l'Office de s'adapter à l'interne et de veiller à ce que des ressources suffisantes (tant financières qu'humaines) soient bien en place.

### Profil des dépenses



### Lien aux secteurs de résultats du gouvernement du Canada

Le résultat stratégique et l'activité de programme de l'Office sont directement orientés vers le résultat d'ensemble du gouvernement du Canada visant *un marché équitable et sécurisé*. Les programmes de réglementation mis en oeuvre par l'Office sont conçus pour résoudre des problèmes d'ordre économique, éliminer les obstacles en matière de transport et protéger les droits des consommateurs, des transporteurs et des autres parties intéressées. Ces programmes contribuent à l'amélioration de la qualité de vie globale au Canada, car tous les Canadiens profitent d'un réseau de transport efficace et accessible.

L'Office compte parmi de nombreux intervenants dans le domaine des transports et il entretient des relations étroites avec divers partenaires co-exécutants, notamment Transports Canada, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, l'Agence des services frontaliers du Canada, la Commission canadienne des droits de la personne, ainsi qu'avec plusieurs gouvernements provinciaux. Visitez le site Internet de l'Office au [http://www.cjc.gc.ca/about-nous-partners\\_f.html](http://www.cjc.gc.ca/about-nous-partners_f.html) pour obtenir plus de renseignements sur ces divers rapports.

**Postes votés et législatifs (en milliers de dollars)**

<b>Poste voté ou législatif (L)</b>	<b>Libellé tronqué du poste voté ou législatif</b>	<b>2006–2007 Dépenses réelles</b>	<b>2007– 2008 Dépenses réelles</b>	<b>2008– 2009 Budget principal</b>	<b>2008– 2009 Dépenses réelles</b>
	<b>Office des transports du Canada</b>				
25	Dépenses de fonctionnement	23 289	22 423	22 803	23 919
(L)	Utilisation du produit de l'aliénation des biens en surplus de la Couronne	65	0	0	17
(L)	Contributions aux avantages sociaux des employés	3 197	3 069	3 291	3 049
<b>Total</b>		26 551	25 492	26 094	26 985

**SECTION II : ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DE  
PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE**





## 2.1 Analyse de l'activité de programme par résultat stratégique

L'Office est autant un agent de réglementation économique qu'un tribunal quasi judiciaire. Il réglemente le réseau national de transport (aérien, ferroviaire et maritime) grâce à l'administration des lois, des règlements et des codes de pratiques volontaires et à des programmes de formation et de sensibilisation. L'Office prend des décisions relativement à des différends entre les utilisateurs, les fournisseurs de services du réseau national de transport et d'autres intervenants concernés par le réseau.

À titre de responsable de la réglementation, l'Office a le mandat d'administrer les dispositions réglementaires économiques régissant tous les modes de transport de compétence fédérale se trouvant dans diverses lois. En 2008–2009, l'Office :

- a publié environ 2 400 décisions discrétionnaires et administratives pour appuyer la réglementation efficace du réseau fédéral de transport;
- après avoir examiné la conformité avec les exigences relatives à la délivrance de licences aériennes, a traité 1 038 activités relatives aux licences aériennes, y compris des demandes de nouvelles licences ainsi que des suspensions, des annulations et des remises en vigueur;
- a émis 1 215 permis d'affrètement;
- a participé à la négociation d'un accord exhaustif de services aériens conclu entre le Canada et les 27 États membres de l'Union européenne et à la négociation d'un accord « ciel ouvert » conclu avec la République dominicaine, ainsi qu'aux accords élargis ou nouveaux conclus avec les Philippines et le Panama;
- a émis un nouveau certificat d'aptitude à une compagnie de chemin de fer, a approuvé cinq variations aux certificats actuels afin de refléter les changements aux activités ferroviaires et a traité deux annulations;
- a déterminé que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie du chemin de fer Canadien Pacifique (CP) ont dépassé leurs droits à revenus dans le cadre du régime du plafond de revenu tiré du grain de l'Ouest de 25 961 880 dollars et de 33 806 200 dollars respectivement. On a ordonné aux transporteurs de payer les montants excédentaires ainsi qu'une pénalité se chiffrant à 3 894 282 dollars pour CN et à 5 070 930 dollars pour CP, à la Western Grains Research Foundation. Il s'agit du montant le plus important jamais vu dépassant le plafond de revenu pour une compagnie de chemin de fer et c'est la deuxième fois que les deux compagnies de chemin de fer dépassent leur plafond au cours de la même année<sup>4</sup>;
- a étudié 135 demandes de cabotage, afin de protéger les intérêts de l'industrie maritime canadienne et de permettre l'utilisation de bâtiments étrangers lorsqu'aucun navire canadien adapté n'est disponible;
- a mené 360 inspections donnant lieu à l'émission de 89 avertissements informels, de 13 avertissements formels et de sept avis d'infraction.

---

<sup>4</sup> Pour consulter cette décision, visitez le site Web de l'Office à l'adresse suivante : [http://www.otc-cta.gc.ca/decision-ruling-drv.php?id\\_28092&lang\\_fra](http://www.otc-cta.gc.ca/decision-ruling-drv.php?id_28092&lang_fra).

À titre d'arbitre, l'Office résout les problèmes de transport au sein du réseau fédéral de transport en menant des enquêtes, en prenant des décisions formelles de tribunal relativement aux plaintes, en ordonnant des mesures correctives, s'il y a lieu, ou en aidant les parties à résoudre leurs différends par le biais des autres modes alternatifs de règlement des conflits que constituent la médiation ou la facilitation. En 2008-2009, l'Office :

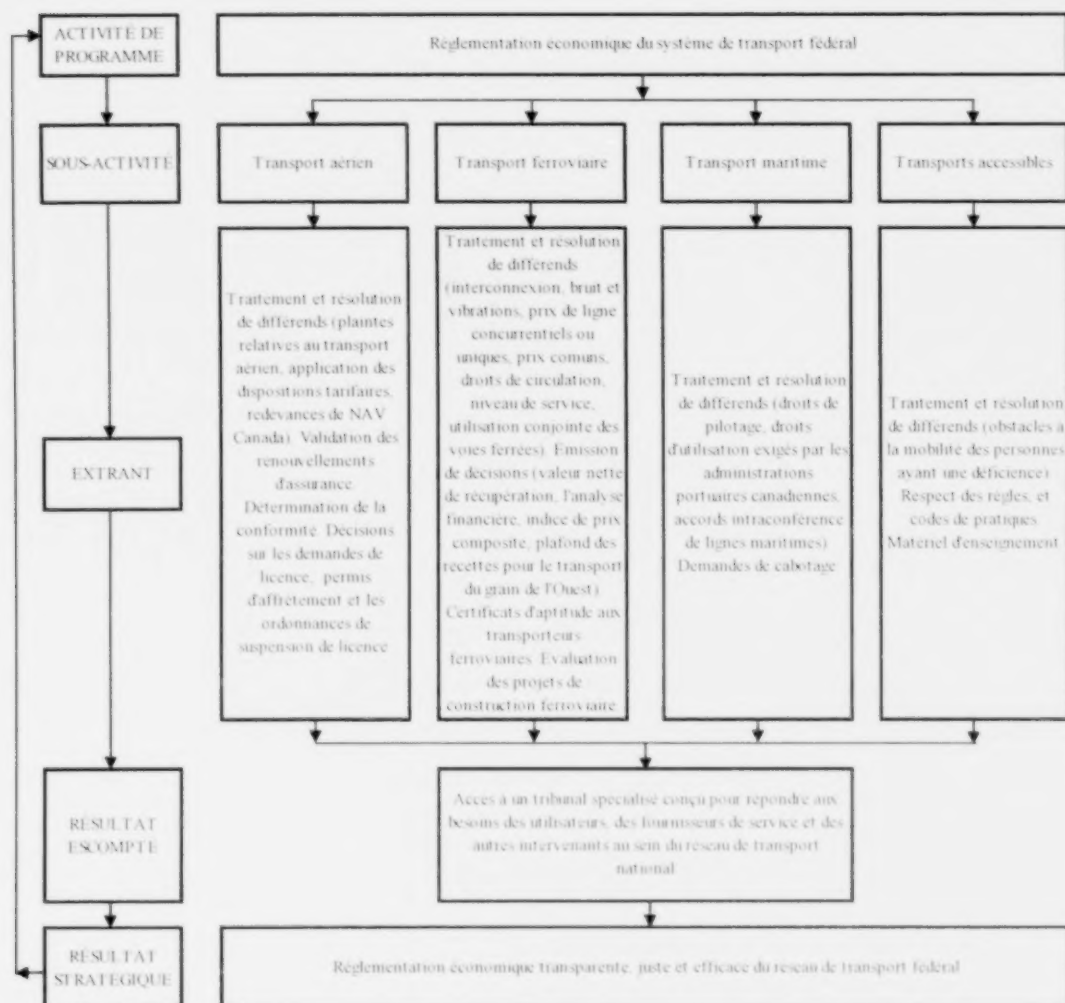
- a appliqué des mesures pour rehausser les niveaux de service, puisque le règlement de plaintes de plus en plus complexes dans le délai prescrit des 120 jours pose un sérieux défi;
- a réglé 757 différends, dont 655 par le biais de la facilitation, 22 par le biais de la médiation et 80 par des décisions rendues dans le cadre d'un jugement formel;
- a traité 108 cas d'accessibilité;
- a publié une décision finale touchant les possibilités de déplacement des personnes nécessitant de l'oxygène thérapeutique pour voyager en avion;
- a supervisé l'application de la décision de 2007-2008 relative à la politique « une personne, un tarif »;
- a traité 1 209 plaintes relatives au transport aérien;
- a révisé la façon dont il recueillera et évaluera les commentaires des clients vis-à-vis du processus simplifié facilité des plaintes relatives au transport aérien;
- a publié ses *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires*;
- a participé à 31 processus d'évaluation environnementale liés aux projets de construction de voies ferrées, de routes et de franchissements par desserte;
- a traité 127 accords présentés par des parties qui ont mené leurs propres négociations avec succès à propos des franchissements.

<b>Résultat stratégique 1: Réglementation économique transparente, juste et efficace du réseau de transport fédéral</b>					
<b>Activité de programme : Réglementation économique du système de transport fédéral</b>					
<b>Résultat prévu : Accès à un tribunal spécialisé conçu pour répondre aux besoins des utilisateurs, des fournisseurs de services et des autres intervenants au sein du réseau de transport national</b>					
<b>Ressources financières 2008-2009 (milliers de dollars)</b>			<b>Ressources humaines 2008-2009 (ETP)</b>		
<b>Dépenses prévues</b>	<b>Total des autorisations</b>	<b>Dépenses réelles</b>	<b>Ressources prévues</b>	<b>Ressources réelles</b>	<b>Écart</b>
<b>26 094</b>	<b>29 195</b>	<b>26 985</b>	<b>251</b>	<b>223</b>	<b>28</b>
<b>Description du programme et résultats :</b> La réglementation économique du transport aérien, ferroviaire et maritime par l'administration de lois, règlements, codes de pratiques volontaires, programmes d'éducation et de visibilité, et par le règlement de différends. En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant faisant rapport au Parlement du Canada par l'intermédiaire du ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités, l'Office des transports du Canada rend ses décisions de façon indépendante sur divers sujets qui touchent le domaine des transports au Canada.					

<b>Indicateur de rendement</b>	<b>Objectif</b>	<b>Date cible</b>	<b>Statut du rendement</b>
Évaluer la satisfaction à l'égard des services de l'Office visant à répondre aux besoins des utilisateurs, des fournisseurs de services et des autres intervenants au sein du réseau de transport national	2008 : Conception de l'enquête	2008–2009	Atteint avec succès
	2009 : Tenue des enquêtes de référence et établissement des objectifs	2009–2010	Sera atteint
	2010 : Tenue de l'enquête subséquente	2010–2011	Sera atteint

L'activité de programme de l'Office se fait au moyen de quatre sous-activités de programme – transport aérien, transport ferroviaire, transport maritime et transports accessibles – qu'on aborde plus en détails ci-dessous.

#### OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA



### Transport aérien

Plusieurs modifications mineures ont été apportées au *Règlement sur les transports aériens* en 2009 afin de refléter les changements législatifs découlant du projet de loi C-11 – *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire et d'autres lois en conséquence* (2007) – qui a reçu la sanction royale.

Des changements ont été particulièrement apportés afin de refléter la nouvelle exigence qui est faite aux transporteurs aériens qui assurent des services à destination et en provenance du Canada, et qui vendent des services de transport sur leur site Web, d'afficher leurs conditions de transport sur celui-ci. De plus, les exigences en matière d'affichage pour les transporteurs intérieurs et internationaux ont été harmonisées. Le règlement révisé est maintenant en vigueur.

Afin de répondre aux préoccupations concernant le manque de clarté et d'exhaustivité des tarifs, l'Office a créé des « tarifs modèles » qui établissent clairement le format et le ton à utiliser – et qui soulignent l'importance de faire en sorte que les conditions de transport puissent être comprises des Canadiens. En 2008–2009, pour encourager les transporteurs aériens à simplifier les conditions de leur tarif, l'Office a entrepris la rédaction de pratiques exemplaires relativement aux dispositions des tarifs.

TRANSPORT AÉRIEN					
Ressources financières 2008–2009 (milliers de dollars)			Ressources humaines 2008–2009 (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
8 012	8 964	9 008	83	84	(1)
Description et résultats escomptés					
<i>Réglementation économique</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>délivrer les licences aux compagnies aériennes qui offrent des services de transport public dans les marchés intérieur et internationaux pour veiller à ce que les transporteurs aient souscrit une assurance responsabilité, qu'ils détiennent un document d'aviation canadien valide et que les transporteurs canadiens sont contrôlés par et appartiennent à des citoyens canadiens;</li> <li>administrer un régime de délivrance de permis d'exploitation de vols affrétés internationaux pour protéger les paiements anticipés relatifs aux vols affrétés de passagers internationaux en provenance du Canada;</li> <li>participer à la négociation d'accords internationaux sur le transport aérien en plus d'administrer et de mettre en œuvre ces accords;</li> <li>administrer un programme d'exécution (via des inspections et des enquêtes périodiques de violations alléguées) pour assurer l'observation permanente des dispositions de la <i>Loi sur les transports au Canada</i>, du <i>Règlement sur les transports aériens</i> et du <i>Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience</i>, sous l'angle de leur application aux transporteurs aériens et aux autres fournisseurs de services de transport offerts au public;</li> <li>chef de fil canadien dans les activités de facilitation de l'Organisation de l'aviation civile internationale;</li> <li>traiter les demandes d'accord extrabilatéral d'exploitation de services aériens et approuver les accords de coopération, comme la location et le partage de codes;</li> <li>administrer les tarifs aériens internationaux, pour veiller à ce que les accords bilatéraux sont respectés, tout en gardant l'équilibre entre les intérêts de toutes les parties,</li> </ul>					

*Règlement des différends*

- traiter les plaintes relatives à l'application des dispositions tarifaires des transporteurs et aux prix qu'ils pratiquent sur les routes non concurrentielles au Canada pour faire en sorte que les transporteurs qui sont autorisés à exploiter des services au Canada satisfassent aux prescriptions de la loi visant la protection des Canadiens;
- rendre des décisions sur les appels relatifs aux redevances de navigation aérienne nouvelles ou révisées exigées par NAV CANADA pour s'assurer que celles-ci ont été établies conformément aux principes énoncés dans la législation.

Résultats escomptés	Indicateur	Objectif	Date cible	Statut du rendement
Délivrer en temps opportun les autorités réglementaires requises pour exploiter les services aériens offerts au public dès que les exigences réglementaires sont remplies	Pourcentage de licences et de permis d'affrètement délivrés avant les délais convenus	92 % des permis d'affrètement délivrés en moins de 30 jours	2008	91 %
		85 % des licences délivrées en moins de 14 jours	2011	94 %
S'assurer que les détenteurs de licences et les personnes assujetties au Règlement sur la formation du personnel observent la <i>Loi sur les transports au Canada</i> et son Règlement d'application	Pourcentage des inspections qui témoignent d'une conformité intégrale	Observation intégrale des exigences en matière de détention d'une licence valide, d'une assurance et d'un certificat d'exploitation aérienne	2008	100 %
		Conformité à 85 % en regard de toutes les autres exigences en vertu de la <i>Loi</i> et des règlements		72 %
Résoudre efficacement les plaintes ayant trait aux services aériens, en évaluant de façon	Pourcentage de différends résolus de façon	70 %	2011	61 %

juste et raisonnable la preuve présentée par les parties <sup>5</sup>	formelle en moins de 120 jours			
	Pourcentage de différends résolus de façon informelle en moins de 90 jours	80 %	2011	67 %

### Transport ferroviaire

Après des consultations poussées, l'Office a publié ses *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires*. Ces lignes directrices ont été élaborées pour aider les personnes, les municipalités, les compagnies de chemin de fer et d'autres parties à régler ces types de différends. On y traite notamment :

- des mesures de collaboration qui doivent être utilisées par les parties avant que l'Office puisse entreprendre une enquête relativement à une plainte;
- des éléments dont l'Office tiendra compte pour déterminer si une compagnie de chemin de fer a limité le bruit ou les vibrations à un niveau raisonnable;
- de la marche à suivre pour déposer une plainte, des renseignements qui doivent l'accompagner ainsi que du processus qui doit être suivi.

Les lignes directrices invitent les parties à un différend portant sur le bruit ou les vibrations ferroviaires à engager un dialogue utile afin d'examiner de manière constructive les solutions disponibles avant de déposer une plainte officielle à l'Office. Un nouveau comité consultatif technique fournira une expertise à l'Office sur une base permanente.

Les chemins de fer de compétence fédérale utilisent la Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes (CUC) pour faire rapport sur leurs dépenses et leurs revenus d'exploitation et sur d'autres statistiques. Le règlement sur le calcul des frais précise les éléments et les facteurs à prendre en compte pour le calcul des frais ferroviaires, notamment le calcul du coût en capital et de l'amortissement. Un examen technique exhaustif en deux étapes de la CUC est en cours. La première étape s'est terminée en février 2009, et la seconde a été lancée officiellement en janvier 2009. L'Office prévoit aussi entreprendre un examen du *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires* en vue de le mettre à jour.

<sup>5</sup> Pour obtenir de plus amples renseignements sur des différends aériens précis, consultez le rapport annuel 2008-2009 de l'Office : <http://www.otc.gc.ca/fra/rapports-annuels>.



TRANSPORT FERROVIAIRE					
Ressources financières 2008–2009 (milliers de dollars)			Ressources humaines 2008–2009 (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
5 615	6 221	4 814	51	41	10
Description et résultats escomptés					
<i>Réglementation économique</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>fournir une détermination juste et raisonnable des coûts unitaires et des indices de prix de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et du Chemin de fer Canadien Pacifique (CP) pour utiliser lors de l'élaboration de taux d'interconnexion et autres applications de coûts réglementaires;</li> <li>fournir une évaluation indépendante et juste des plafonds de revenu annuels générés par le transport du grain de l'Ouest pour CN et CP afin de déterminer si les compagnies de chemin de fer ont excédé ou non leur plafond respectif;</li> <li>fournir une détermination juste et raisonnable de la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer annoncées pour l'abandon et la vente, à la demande d'au moins une des parties à la transaction d'achat ;</li> <li>délivrer des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires de compétence fédérale lorsqu'ils détiennent l'assurance-responsabilité civile;</li> <li>fournir une évaluation des effets environnementaux, économiques, opérationnels, sociaux et autres répercussions des projets de construction ferroviaire et exiger la prise de mesures correctives afin de tenir compte des exigences de la <i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i> et des intérêts des collectivités touchées par celles-ci.</li> </ul>					
<i>Règlement des différends</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>traiter les différends entre expéditeurs et transporteurs ferroviaires au sujet, par exemple, de l'interconnexion, des prix de ligne concurrentiels ou uniques, des prix communs, des droits de circulation, d'utilisation conjointe des voies ferrées, et du niveau de service afin de veiller à ce que les expéditeurs aient accès à d'autres chemins de fer, à un niveau de service convenable et à des prix raisonnables;</li> <li>résoudre les différends entre les compagnies de chemin de fer et les municipalités, les administrations routières, les propriétaires fonciers et les autres avec qui ils interagissent afin d'arriver à un équilibre entre les parties et d'instaurer un processus de règlement des différends moins dispendieux et plus efficace que le processus actuel.</li> </ul>					
Résultats escomptés	Indicateur	Objectif	Date cible	Statut du rendement	
Établir un équilibre entre les intérêts des expéditeurs, des producteurs, des propriétaires fonciers, des administrations routières, des services publics, de tous les paliers de gouvernement et des compagnies de chemin de fer de	Pourcentage de différends résolus de façon formelle en moins de 120 jours.	75 %	2011	55 %	

manière commercialement équitable et raisonnable				
Atténuer les impacts environnementaux, économiques et sociaux des projets de construction de chemins de fer, de lignes de chemins de fer et de gares de triage	Pourcentage d'observation des conditions d'atténuation prescrites conformément à la mesure de suivi	100 %	2008	Aucune demande de projets nécessitant des mesures d'atténuation n'a été reçue

### Transport maritime

Il incombe à l'Office de déterminer si les navires canadiens ou non dédouanés sont adaptés et disponibles pour offrir les services commerciaux que les navires étrangers proposent d'offrir dans les eaux canadiennes. Dès que l'Office a déterminé qu'aucun navire canadien ou non dédouané n'est adapté et disponible pour offrir le service de cabotage proposé, il incombe au ministre de la Sécurité publique d'émettre le permis. En 2008–2009, l'Office a examiné 135 demandes relatives au cabotage.

Un examen des lignes directrices de l'Office sur le cabotage est en cours et on prévoit qu'il sera terminé en 2009–2010. La mise à jour de ces lignes permettra de préciser les attentes de l'Office en ce qui a trait aux demandes relatives au cabotage. Afin de rationaliser le processus, l'Office est à mettre en œuvre un système d'avis relatifs aux demandes en ligne et par courriel, de même qu'une liste de contacts par abonnement. Grâce à ces nouvelles mesures, l'Office pourra continuer d'assurer un service efficient et d'atteindre son objectif de rendement en ce qui a trait au traitement des demandes relatives au cabotage.

En 2008–2009, les quatre administrations de pilotage ont publié des propositions d'établissement ou de modification de droits :

- l'Administration de pilotage des Grands Lacs;
- l'Administration de pilotage de l'Atlantique;
- l'Administration de pilotage du Pacifique;
- l'Administration de pilotage des Laurentides.

L'Office n'a pas reçu d'objection à ces modifications de droits.

Aucune plainte n'a été déposée auprès de l'Office en 2008–2009 concernant les droits établis par les administrations portuaires.

# TRANSPORT MARITIME

Ressources financières 2008-2009 (milliers de dollars)			Ressources humaines 2008-2009 (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
871	975	805	8	5	3

## Description et résultats escomptés

### Réglementation économique

- déterminer si les navires canadiens ou non dédouanés sont adaptés et disponibles pour offrir les services commerciaux que les navires étrangers proposent d'offrir à la demande d'un résident du Canada pour faire en sorte qu'aucun navire étranger n'offre de tels services si un navire canadien ou non dédouané est disponible.

### Règlement des différends

- résoudre les plaintes relatives aux droits d'utilisation qu'exigent les administrations portuaires canadiennes, la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et la Société des ponts fédéraux afin de déterminer s'ils sont injustement discriminatoires;
- traiter des plaintes portant qu'un accord intra-conférence ou une mesure prise par un membre d'un cartel de lignes maritimes réduit considérablement la concurrence et entraîne une augmentation déraisonnable de prix ou une réduction de service;
- rendre des décisions d'opposition aux projets de droits de pilotage afin de déterminer si l'administration de pilotage a établi ses prix afin de continuer d'exploiter ses activités de façon financièrement autonome et si les droits d'utilisation sont justes, raisonnables et dans l'intérêt public.

Résultats escomptés	Indicateur	Objectif	Date cible	Statut du rendement
Déterminer efficacement si les droits de pilotage sont dans l'intérêt du public et si les droits portuaires et les tarifs de la Voie maritime sont injustement discriminatoires	Pourcentage des différends résolus de façon formelle en moins de 120 jours	70 %	2008	100 %

Protéger efficacement les intérêts des exploitants de navires immatriculés au Canada tout en permettant l'accès à des navires étrangers lorsqu'aucun navire adapté immatriculé au Canada n'est disponible	Pourcentage des demandes traitées avant le délai prescrit	95 % des demandes traitées avant la date de début des activités lorsqu'aucune offre n'est reçue	2008	100 %
		80 % des demandes traitées en moins de 90 jours lorsqu'il y a offre	2011	100 %

### Transports accessibles

En 2008–2009, de nombreux cas d'accessibilité en suspens ont été réglés, ce qui a aidé l'Office à se rapprocher de ses objectifs de rendement en ce qui a trait au règlement des différends relatifs à l'accessibilité. L'Office est en bonne voie d'atteindre ses objectifs.

Cela étant dit, les questions soulevées dans les différends relatifs à l'accessibilité sont souvent très complexes et ont des répercussions très diverses pour les intervenants. Cette complexité, associée aux analyses approfondies qu'elle requiert, peut avoir une incidence importante sur le temps requis pour rendre des décisions justes et raisonnables.

Le 26 juin 2008, l'Office a publié sa décision finale à propos de 25 plaintes déposées contre Air Canada et une contre WestJet au sujet des possibilités de déplacement des personnes qui ont besoin d'oxygène thérapeutique lorsqu'elles voyagent par avion<sup>6</sup>. Dans la décision, l'Office a conclu que l'oxygène personnel des passagers, quelle qu'en soit la forme autorisée par la réglementation en matière de sûreté et de sécurité, représente la mesure d'accommodement la plus appropriée.

Concernant un autre dossier, après avoir tenté sans succès d'en appeler de la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada, Air Canada, Jazz Air et WestJet ont adopté une politique « une personne, un tarif » pour les personnes ayant une déficience grave qui voyagent au Canada, à compter du 10 janvier 2009.<sup>7</sup> La décision énonce que les compagnies aériennes ne peuvent exiger des personnes ayant une déficience qu'elles paient plus d'un tarif si :

- elles sont accompagnées par un préposé aux soins qui veille à leurs besoins personnels où à leur sécurité en cours de vol comme l'exigent les tarifs intérieurs des transporteurs;

<sup>6</sup> La décision est affichée sur le site Web de l'Office, à l'adresse : <http://www.otc-cta.gc.ca/decision-ruling/listes-lists.php?type=3&mm=6&aaaa=yyyy=2008&cat=AT&lang=fra>

<sup>7</sup> La décision est affichée sur le site Web de l'Office, à l'adresse : <http://www.otc-cta.gc.ca/decision-ruling/driv.php?id=26872&lang=fra>.

- elles nécessitent un siège supplémentaire pour elles-mêmes, y compris celles qui sont reconnues comme ayant une déficience fonctionnelle en raison de leur obésité relativement aux voyages par avion.

Les cinq codes de pratiques volontaires de l'Office sur l'accessibilité et la réglementation touchant le transport des personnes ayant une déficience sont maintenant appuyés d'un nouveau cadre de surveillance visant à favoriser la conformité de l'industrie à ces dispositions. Des campagnes intensives de sensibilisation et d'éducation continuent de faire partie intégrante de ce cadre, car elles contribuent à faire en sorte que les parties connaissent leurs droits et leurs responsabilités en matière d'accessibilité.

Lors de la réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office tenue en mars 2009, des membres de l'industrie des transports ont eu l'occasion d'échanger avec des groupes représentant les personnes ayant une déficience.

<b>TRANSPORTS ACCESSIBLES</b>					
<b>Ressources financières 2008-2009 (milliers de dollars)</b>			<b>Ressources humaines 2008-2009 (ETP)</b>		
<b>Dépenses prévues</b>	<b>Total des autorisations</b>	<b>Dépenses réelles</b>	<b>Ressources prévues</b>	<b>Ressources réelles</b>	<b>Écart</b>
<b>2 171</b>	<b>2 429</b>	<b>2 443</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>(1)</b>
<b>Description et résultats escomptés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• régler les plaintes, adopter des règlements, élaborer des codes de pratiques et des normes concernant le niveau d'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale, et communiquer avec la collectivité et l'industrie des transports, pour veiller à ce que les personnes ayant une déficience aient accès au réseau fédéral de transport, en supprimant les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement de ces dernières, et pour mieux sensibiliser les gens aux droits et aux obligations de l'industrie et des consommateurs.</li> </ul>					
<b>Résultats escomptés</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Objectif</b>	<b>Date cible</b>	<b>Statut du Rendement*</b>	
Résoudre efficacement les plaintes portant sur les obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, en établissant un équilibre entre les intérêts des personnes ayant une déficience et ceux de l'industrie au moment de la détermination de l'existence d'un obstacle abusif	Différends résolus de façon formelle en moins de 120 jours	50 %	2011	33 %	

\* Pour être en mesure d'établir un point de référence normalisé pour la mesure du rendement de l'Office, un certain nombre de cas ayant accumulé du retard, principalement liés aux décisions importantes sur l'accessibilité de l'oxygène thérapeutique à bord d'aéronefs n'ont pas été inclus dans le calcul. Pour obtenir de l'information sur ces cas, veuillez consulter le rapport annuel de 2008-2009, à l'adresse : [http://www.otc.gc.ca/tra\\_rapports-annuels](http://www.otc.gc.ca/tra_rapports-annuels).

On trouvera des renseignements supplémentaires concernant le programme des transports accessibles de l'Office dans le rapport annuel 2008–2009, disponible sur le site Web de l'Office, à l'adresse <http://www.otc.gc.ca/fra/rapports-annuels>, ainsi qu'à la section du site Web réservée aux transports accessibles.

## Services internes

Par services internes, on entend les fonctions qui appuient l'exécution des plans et des priorités de l'Office, ainsi que les services de tribunal spécialisé qui font partie intégrante de l'exécution du mandat opérationnel de l'Office.

<i>SERVICES INTERNES</i>					
<b>Ressources financières 2008–2009</b> (milliers de dollars)			<b>Ressources humaines 2008–2009</b> (ETP)		
<b>Dépenses prévues</b>	<b>Total des autorisations</b>	<b>Dépenses réelles</b>	<b>Ressources prévues</b>	<b>Ressources réelles</b>	<b>Écart</b>
<b>9 425</b>	<b>10 606</b>	<b>9 915</b>	<b>90</b>	<b>73</b>	<b>17</b>
<b>Description</b>					
<u>Fonctions de l'Office</u>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• élaborer, tenir et mettre en œuvre des systèmes intégrés, des politiques, des procédures, des services, une planification stratégique et un mécanisme de vérification interne pour l'acquisition et la gérance efficaces des ressources financières et matérielles;</li> <li>• fournir aux gestionnaires, aux employés et aux syndicats des services et des avis efficaces et opportuns en matière de ressources humaines;</li> <li>• offrir des avis et du soutien concernant les stratégies, les activités et les produits internes et externes, afin de répondre efficacement aux besoins en information de nos clients et de nos intervenants;</li> <li>• fournir des avis et du soutien concernant la gestion et l'utilisation de l'information et de la technologie.</li> </ul>					
<u>Services de tribunal spécialisé</u>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• fournir des avis et des conseils juridiques;</li> <li>• fournir des services de correction, de traduction et de contrôle de la qualité pour les travaux de l'Office;</li> <li>• fournir les services d'un archiviste qui coordonne la correspondance ministérielle.</li> </ul>					
<b>Résultats</b>					
<u>Plan de relève</u>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analyse des écarts et détermination des postes clés et des points vulnérables de l'Office – travaux exécutés en 2008</li> <li>✓ Veiller à ce que la stratégie de recrutement et les activités de gestion des connaissances permettent de faire face aux points vulnérables en 2009–2010</li> </ul>					
<u>Stratégie de recrutement</u>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programme d'emploi pour les étudiants de l'Office, lancé en mars 2009</li> <li>✓ Bassins de candidats qualifiés créés par le biais de processus de sélection en 2008–2009, et utilisés pour doter les postes vacants</li> <li>✓ Approche favorisant l'utilisation de bassins de renouvellement du personnel, à élaborer en 2009</li> </ul>					

#### Stratégie de gestion du savoir

- ✓ Mise à jour des compétences génériques pour tous les postes
- ✓ Exécution, en 2008-2009, de projets pilotes sur la gestion du savoir, pour cerner les pratiques exemplaires

#### Les plans opérationnels assurent l'intégration de la budgétisation et de la planification pluriannuelles aux affectations de gestion des ressources

- ✓ On a mis en place un processus de budgétisation et de planification stratégique triennal qui englobe les plans opérationnels suivants de l'Office :
  - Mesure du rendement et établissement de rapports sur le rendement
  - Gestion des ressources humaines et de l'information, planification de la technologie
  - Gestion du risque

#### Site Internet

- ✓ Lancement du nouveau site Web de l'Office

#### Communications

- ✓ L'Office a mené un sondage sur les communications internes
- ✓ Des consultations ont eu lieu pour enrichir et peaufiner les idées exprimées dans le cadre du sondage
- ✓ Le sondage et les consultations ont fait ressortir des idées novatrices qui aideront à façonner l'approche de l'Office en matière de communications internes, et à lancer un nouveau site intranet

### **Avantages pour les Canadiens**

Dans l'exercice de ses pouvoirs semblables à ceux des cours de justice, l'Office met en oeuvre des processus adaptés, justes et transparents, et il tient compte des intérêts de toutes les parties dans le réseau de transport national. L'Office suit un processus décisionnel régi par les règles de justice naturelle et d'équité.

Par ses actions, et en collaboration étroite avec Transports Canada, d'autres ministères, ses clients et les groupes intéressés, l'Office appuie l'objectif d'un réseau de transport canadien concurrentiel, efficace et accessible – et qui répond aux besoins des fournisseurs





### **SECTION III: RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES**



### 3.1 Principales données financières

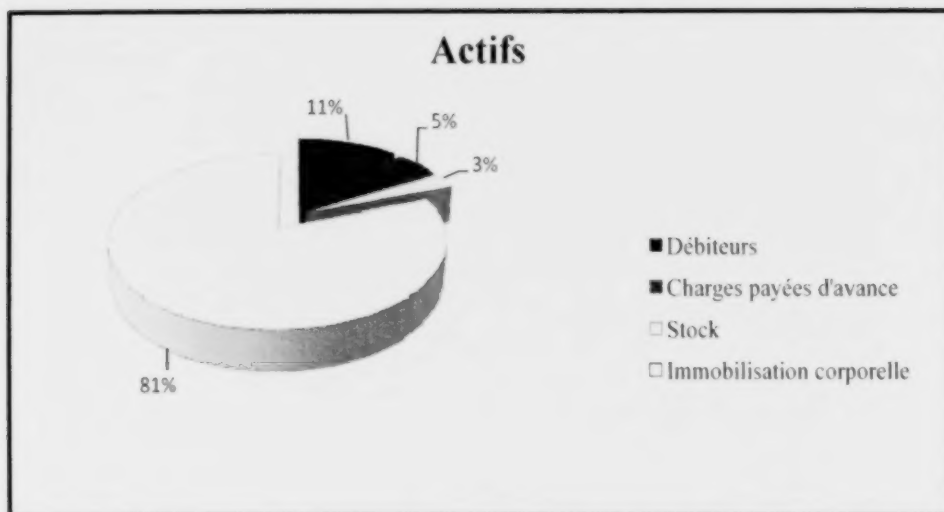
Les états financiers de l'Office apparaissent sur le site Web de l'Office à l'adresse [www.otc.gc.ca/fra/etats-financiers-08-09](http://www.otc.gc.ca/fra/etats-financiers-08-09).

(en milliers de dollars)

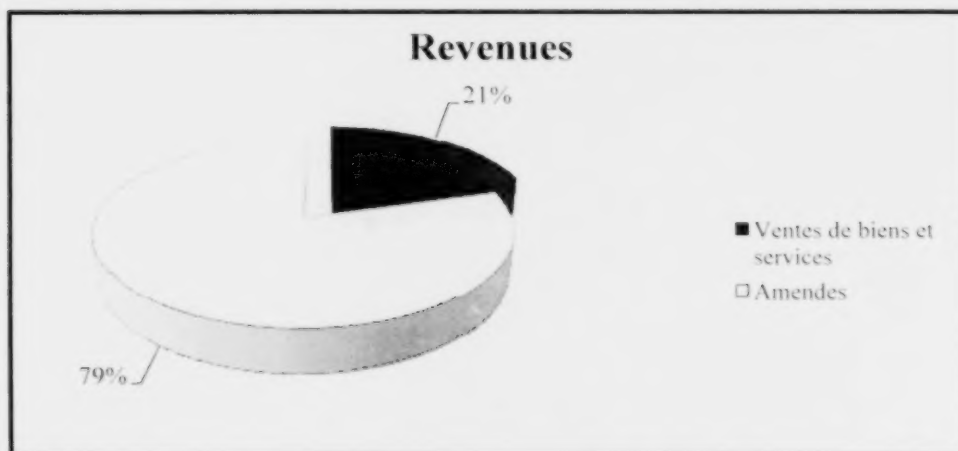
<b>Bilan sommaire de la situation financière à la fin de l'exercice (31 mars 2009)</b>			
	<b>Changement (%)</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>ACTIFS</b>			
Total des actifs	-3,6 %	3 125	3 242
<b>TOTAL</b>	<b>-3,6 %</b>	<b>3 125</b>	<b>3 242</b>
<b>PASSIFS</b>			
Total des passifs	+22,3 %	7 435	6 077
<b>FONDS PROPRES</b>			
Total des fonds propres	-52,0 %	(4 310)	(2 835)
<b>TOTAL</b>	<b>-3,6 %</b>	<b>3 125</b>	<b>3 242</b>

(en milliers de dollars)

<b>Bilan sommaire des opérations à la fin de l'exercice (31 mars 2009)</b>			
	<b>% Change</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Charges	+11,7 %	31 226	27 962
Revenus	+135,5 %	73	31
<b>Coût de fonctionnement net</b>	<b>+11,5 %</b>	<b>31 153</b>	<b>27 931</b>

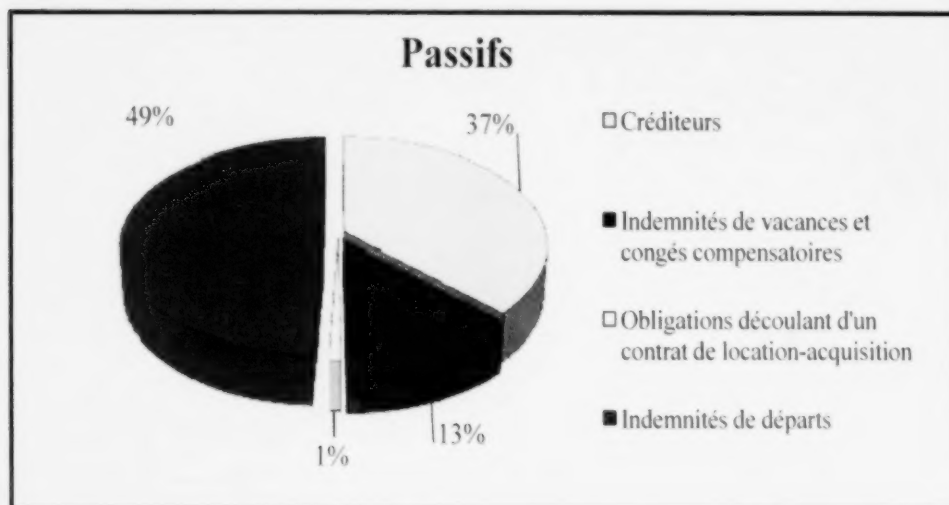


Le total de l'actif était de 3,1 millions de dollars au terme de l'exercice 2008–2009, ce qui représente une diminution de 0,1 million de dollars (3,6 %) par rapport au total de l'actif de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 3,2 millions de dollars. L'immobilisation matérielle a compté pour 2,5 millions de dollars (81 %) et les comptes débiteurs pour 0,4 million de dollars (11 %), alors que les charges payées d'avance et l'inventaire ont compté respectivement pour 5 % et 3 % du total de l'actif.

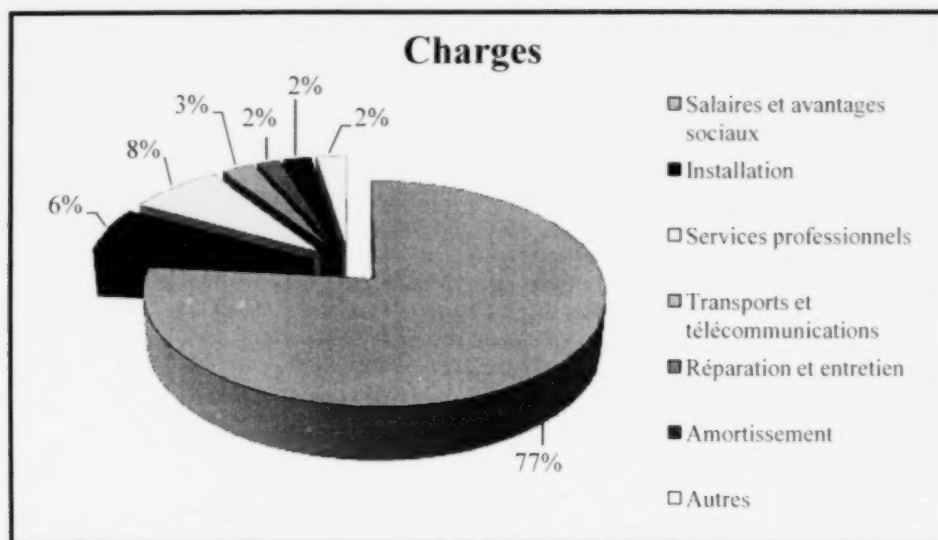


Le total des recettes de l'Office a été de 73 469 \$ en 2008–2009. L'augmentation constatée de 42 286 \$ (135,5 %) par rapport aux recettes de l'exercice précédent est due à une augmentation des amendes. Presque toutes les recettes de l'Office proviennent de deux sources : les amendes imposées aux transporteurs aériens et aux réseaux de transport (58 115 \$), et la détermination de la valeur nette de récupération des actifs

ferroviaires pendant la mise hors service d'une ligne de chemin de fer (15 030 \$). Toutes les autres recettes ont été marginales en 2008-2009.



Le total des dettes était de 7,4 millions de dollars au terme de l'exercice 2008-2009, ce qui représente une augmentation de 1,3 million de dollars (22,3 %) par rapport au total des dettes de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 6,1 millions de dollars. Les prestations de départ des employés et les comptes créditeurs ont compté pour la majeure partie du total des dettes, soit 3,7 millions de dollars et 2,7 millions de dollars respectivement.



Le total des dépenses de l'Office a atteint 31,2 millions de dollars en 2008-2009. La majorité des fonds, 24 millions de dollars ou 77 %, ont été consacrés aux salaires et aux avantages sociaux, alors que 8 % ont été consacrés aux services professionnels, 6 % aux locaux, et le reste (9 %) aux travaux de réparation et d'entretien, aux locations, aux fournitures et approvisionnements, à la machinerie et à l'équipement.

### 3.2 Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le Rapport ministériel sur le rendement 2008-2009 sont disponibles dans le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse : <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2008-2009/index-fra.asp>.

Sources des revenus disponibles et non disponibles  
 Frais d'utilisation/frais externes  
 Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes  
 Vérifications internes et évaluations

### 3.3 Autres sujets d'intérêts

#### Rapports annuels

Les rapports annuels de 1997 à 2009 sont disponibles sur le site Internet de l'Office au <http://www.otc.gc.ca/fra/rapports-annuels>.

### Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Adresse postale : Office des transports du Canada  
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0N9

Site Internet :  
<http://www.otc.gc.ca>

Secteur de responsabilité	Nom de la personne-ressource	Titre	Numéro de téléphone et adresse Internet
Services juridiques	Claude Jacques	Avocat général	819-997-9323 <a href="mailto:claud.jacques@otc-cta.gc.ca">claud.jacques@otc-cta.gc.ca</a>
Règlement des différends (transport aérien, ferroviaire, maritime et accessibles)	Joan MacDonald	Directrice générale	819-953-5074 <a href="mailto:joan.macdonald@otc-cta.gc.ca">joan.macdonald@otc-cta.gc.ca</a>
Réglementation et déterminations de l'industrie (transport aérien, ferroviaire et maritime)	Ghislain Blanchard	Directeur général	819-953-4657 <a href="mailto:ghislain.blanchard@otc-cta.gc.ca">ghislain.blanchard@otc-cta.gc.ca</a>
Gestion centrale	Arun Thangaraj	Directeur général	819-997-6764 <a href="mailto:arun.thangaraj@otc-cta.gc.ca">arun.thangaraj@otc-cta.gc.ca</a>
Finances, administration et planification	Michel LeBlanc	Directeur	819-953-2829 <a href="mailto:michel.leblanc@otc-cta.gc.ca">michel.leblanc@otc-cta.gc.ca</a>
Communications	Jacqueline Bannister	Directrice	819-953-7666 <a href="mailto:jacqueline.bannister@otc-cta.gc.ca">jacqueline.bannister@otc-cta.gc.ca</a>



## Lois et règlements appliqués

L'Office a la responsabilité au chapitre de l'application de la loi suivante :

<i>Loi sur les transports au Canada.....</i>	<i>L.C. (1996), ch. 10 modifié</i>
--	------------------------------------

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :

<i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale .....</i>	<i>L.C. (1992), ch. 37</i>
<i>Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie ....</i>	<i>L.R. (1985), ch. E-9</i>
<i>Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes</i>	<i>L.R. (1985), ch. 17 (3<sup>e</sup> suppl.)</i>
<i>Loi maritime du Canada .....</i>	<i>L.R. (1998), ch. 10</i>
<i>Loi sur l'accès à l'information .....</i>	<i>L.R. (1985), ch. A-1</i>
<i>Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile .....</i>	<i>L.C. (1996), ch. 20</i>
<i>Loi sur la gestion des finances publiques .....</i>	<i>L.R. (1985), ch. F-11</i>
<i>Loi sur la modernisation de la fonction publique .....</i>	<i>L.C. (2003), ch. 22</i>
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels ....</i>	<i>L.R. (1985), ch. P-21</i>
<i>Loi sur la sécurité ferroviaire .....</i>	<i>L.R. (1985), ch. 32 (4<sup>e</sup> suppl.)</i>
<i>Loi sur le cabotage .....</i>	<i>L.C. (1992), ch. 31</i>
<i>Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer .....</i>	<i>L.R. (1985), ch. R-4</i>
<i>Loi sur le pilotage .....</i>	<i>L.R. (1985), ch. P-14</i>
<i>Loi sur les langues officielles .....</i>	<i>L.C. (1985), ch. 31 (4<sup>e</sup> suppl.)</i>

**L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :**

*Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes*  
*Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer*  
*Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*  
*Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*  
*Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises*  
*Règlement sur le calcul des frais ferroviaires*  
*Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers*  
*Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*  
*Règlement sur les transports aériens*  
*Règles générales de l'Office des transports du Canada*

**L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :**

*Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée*  
*Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain*  
*Règlement sur Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.*  
*Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain*

Ces lois et règlements sont disponibles sous la section « Législation » du site Internet de l'Office au <http://www.otc.gc.ca/fra/lois-reglements>.

